



СПбГЭТУ «ЛЭТИ»
ПЕРВЫЙ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный
электротехнический университет «ЛЭТИ» им.
В.И. Ульянова (Ленина)»
(СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)

ул. Профессора Попова, д.5 литера Ф,
Санкт-Петербург, 197022
Телефон: (812) 234-46-51; факс: (812) 346-27-58;
e-mail: info@etu.ru; <https://etu.ru>
ОКПО 02068539; ОГРН 1027806875381
ИНН/КПП 7813045402/781301001

02.04.2025 № 100601/0558
На № _____ от _____

В диссертационный совет
24.2.386.02
при ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический
университет», 191023, Санкт-Петербург,
наб. канала Грибоедова, д. 30-32, литер А.

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

Кузьминой Светланы Николаевны,

доктора экономических наук, профессора

на диссертацию Колбиной Анастасии Денисовны на тему: «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг» представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции)

Актуальность темы диссертационного исследования

В условиях современного развития экономики и общества возникает острая необходимость исследования аспектов управления качеством услуг с учетом глубокой трансформацией управленческих и экономических процессов, ускоренной цифровизацией. Формирование эффективной системы управления качеством требует не только совершенствования методологических подходов, но и глубокого изучения факторов, определяющих организационный потенциал предприятий сферы услуг.

Несмотря на значительный вклад отечественных и зарубежных исследователей, вопросы формирования и оценки организационного потенциала как объекта

управления качеством остаются недостаточно изученными. В частности, отсутствует комплексный подход к операционализации данного понятия, а также методология его количественной и качественной оценки с учетом специфики сферы услуг. Дефицит теоретических разработок и прикладных инструментов затрудняет применение организационного потенциала в качестве управленческого ресурса, что снижает эффективность процессов управления качеством.

Актуальность данного исследования обусловлена необходимостью разработки научно-обоснованных подходов к формированию и оценке организационного потенциала, что позволит повысить качество предоставляемых услуг, уровень удовлетворенности потребителей и конкурентоспособность организаций. В этой связи проблематика диссертационного исследования представляет собой важное направление развития науки управления качеством и отвечает современным вызовам цифровой экономики.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научные положения, выводы и практические рекомендации, сформулированные в диссертационном исследовании, обоснованы на основе всестороннего анализа теоретических и эмпирических данных. В работе использованы нормативные документы, результаты научных исследований в области управления качеством и организационного потенциала, труды отечественных и зарубежных ученых, а также статистические и экономико-математические методы обработки данных.

Автором проведен комплексный анализ существующих методологических подходов к оценке организационного потенциала и его влияния на качество услуг. В работе последовательно рассмотрены концептуальные основы управления качеством, выявлены ключевые характеристики организационного потенциала, предложены методические рекомендации по его измерению и интеграции в систему управления качеством. Применение квалиметрического анализа позволило разработать инструментарий оценки организационного потенциала, что подтверждает научную обоснованность выдвинутых положений.

Логика исследования, разработанные научные положения и полученные результаты полностью соответствуют цели и задачам диссертации. Проведенное автором исследование представляет собой результат системного и многоаспектного анализа с применением методов диалектики, системного анализа, логического моделирования, экономико-статистических методов и экспертных оценок. Данные методы обеспечивают высокий уровень достоверности и обоснованности сделанных выводов и практических рекомендаций, что подтверждает их значимость для науки и практики управления качеством услуг.

Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций

Достоверность выводов, рекомендаций подтверждается логической последовательностью изложения, обобщений и выводов, сформулированных по результатам исследований, а также адекватностью применяемых методов исследования для решения поставленных задач. Работа содержит большое количество таблиц, рисунков, концептуальные модели и другие материалы, углубляющие содержание диссертации, развивающие теоретические положения исследования, включающие теорию, терминологию, методологию и методику формирования управления качеством, а также обосновывающие инструменты операционализации показателей качества организационного потенциала.

Кроме этого, достоверность теоретико-методологических и практических результатов диссертационного исследования подтверждается публикациями автора в научных рецензируемых журналах, их апробацией на российских и международных конференциях согласно списку, представленному диссертантом.

К наиболее существенным выводам и разработкам, содержащимся в диссертации Колбиной А.Д. и, таким образом, составляющих научную новизну, следует отнести следующие значимые достигнутые результаты.

Первое - в аспекте выявленных проблем современного состояния управления качеством в п. 2.1 диссертации развит терминологический аспект и предложено определение организационного потенциала, применительно к организациям сферы услуг, как совокупности потенциалов и ресурсов организации, в различных комбинациях, которые обеспечивают адаптацию к вызовам и возможностям

цифровой экономики, путем достижения необходимого уровня качества предоставляемых услуг. Организационный потенциал сферы услуг направлен на обеспечение устойчивости и конкурентоспособности в условиях цифровой трансформации экономики, изменении потребительских предпочтений и технико-технологических изменений в отрасли.

Второе – в рамках п. 2.1 разработана авторская классификация признаков организационного потенциала, позволяющая систематизировать организационный потенциал с учетом влияния на качество услуг. Определены признаки классификации (источник формирования, форма реализации масштаб, уровень устойчивости, уровень цифровой зрелости, степень использования и др.) позволяющие систематизировать ресурсы и процессы, влияющие на качество услуг, а также отражающие формирование, оценку и развитие организационного потенциала, обеспечивая его эффективное использование в условиях цифровой экономики.

Третье – в п. 2.2 сформулировано определение качества организационного потенциала как степени соответствия его характеристик потребностям организации и заинтересованных сторон в эффективном использовании ресурсов, а также требованиям внешней среды с учетом цифровизации. Характеристики организационного потенциала представляют собой совокупность потенциалов организации (трудового, инновационного, экономического, управленческого и др.) и ее ресурсов (материальных, финансовых, трудовых, технических, информационных), которые оцениваются с использованием разработанных автором единичных показателей.

Четвертое – предложен универсальный алгоритм комплексной оценки качества организационного потенциала, позволяющий минимизировать субъективность оценки и получить детализированный и всесторонний анализ текущей ситуации благодаря использованию наиболее чувствительных показателей деятельности организации. Алгоритм включает пять этапов, на каждом из которых акцент сделан на оценке и нормализации показателей, отражающих потенциалы организации, качество ресурсов и их использования (п.2.3).

Пятое - важную ценность исследования имеет разработанная в п. 3.3 модель влияния организационного потенциала в управлении качеством услуг, адаптированная к требованиям ИСО 9001:2015. Модель включает в себя учет характеристик организационного потенциала, а также системное и адаптивное управление качеством услуг.

Глубина представленного материала определяется тем, что наряду с разработкой теоретических положений оценки, измерения и анализа качества управления в организациях автор предлагает методики интегрирования различных подходов к оценке качества управления и их интерпретации, сформированный автором инструментарий оценки качества управления по каждому из методических подходов приставлен совокупностью показателей, критериев и шкал для экспертной оценки, что в целом обуславливает высокую практическую значимость полученных результатов с точки зрения стратегических целей развития и выработки наиболее оптимального управленческого решения. Таким образом следует отметить, что представленная работа Колбиной А.Д. отличается новизной и оригинальностью авторского взгляда к решению поставленных задач с помощью междисциплинарного и многоаспектного подхода к исследованию, активным применением математического аппарата, в котором теоретические положения подтверждаются практической апробацией дающих обоснованность выводов, рекомендаций.

Замечания по диссертационной работе

Общая положительная оценка представленного к оппонированию диссертационного исследования не предполагает полного согласия с автором по всем направлениям исследования. В этом аспекте следует отметить следующие дискуссионные положения и недостатки работы.

1. В п. 2.1 рассматриваются основные подходы к определению организационного потенциала, однако, по нашему мнению, для большей обоснованности целесообразно более ясно представить принцип определения элементов совокупности потенциалов организации.

2. Целесообразно актуализировать данные до 2024 г. в ряде таблиц, а именно в табл.1.2 на стр. 18, в таблице 1.3 на стр.20, табл. 3.4 на стр.101.

3. При изложении в п. 2.3 обосновании комплексного метода оценки организационного потенциала автор отмечает неоднозначность представленных другими исследователями методов управления организационным потенциалом, в связи с чем требуется более детальное представление имеющихся теоретических разработок.

4. В рамках алгоритма оценки организационного потенциала в п.2.3 на этапе анализа полученных результатов единичных показателей и расчет интегрального показателя предлагается набор единичные показатели элементов организационного потенциала (стр.82), однако делается замечание, что это ориентировочный состав показателей, вместе с тем принцип формирования уникального набора показателей остается нераскрытым.

5. При разработке модели влияния организационного потенциала на качество услуг в условиях цифровой трансформации экономики в п.3.3 (с.105-106) представлены области воздействия организационного потенциала на рис.3.2, тем не менее не уточняется сущность представленных областей воздействия, также представляется целесообразным представить больше пояснения экономических и социальных результатов.

Тем не менее высказанные выше замечания не носят принципиального характера и могут быть учтены автором в его последующей научно-практической деятельности. Таким образом, несмотря на имеющиеся спорные моменты и отдельные недочеты, представленное диссертационное исследование является логически законченным научным трудом, обладающим практической значимостью. Его основные выводы и положения достаточно полно изложены в опубликованных трудах и автореферате.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным в Положении о присуждении ученых степеней

Диссертация Колбиной Анастасии Денисовны хорошо структурирована, ее материал отвечает поставленной цели и задачам. Разделы и их содержание соответствуют поставленным задачам, а текст отвечает современным нормам научного языка. Диссертационное исследование является научно-квалификационной

работой, выполнено в соответствии с пунктом паспорта специальностей Высшей аттестационной комиссии Российской Федерации (экономические науки) по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции): по п. 12 «Стандартизация и управление качеством продукции» в части п. 12.8. Резервы и механизмы повышения качества продукции, п. 12.10 Организационно-экономические аспекты совершенствования инструментария обеспечения качества продукции.

Диссертационная работа на тему «Формирование и оценка организационного потенциала в управлении качеством услуг» соответствует пп. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней» (Постановление Правительства РФ от 24.09.2013 № 842 (в ред. от 16.10.2024 г.)), а ее автор Колбина Анастасия Денисовна заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

Официальный оппонент

доктор экономических наук, профессор,
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный электротехнический
университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова
(Ленина)», заведующий кафедрой
менеджмента и систем качества

«28» 05 2025 г.

/ Кузьмина Светлана Николаевна

Доктор экономических наук по научной специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: управление инновациями и инвестиционной деятельностью; предпринимательство

Контактная информация

Почтовый адрес: 197376, Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова, д. 5
Тел: +79214245110, e-mail: vps@eti.ru

ПОДПИСЬ ЗАВЕРЯЮ
НАЧАЛЬНИК ОДС
Т.Л. РУСЯЕВА

